

BAB V

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada tahapan ini peneliti akan melakukan analisa serta melakukan pembahasan yang dilakukan pada data yang telah didapatkan pada saat melakukan penelitian. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yang pertama dilakukan adalah menggunakan metode wawancara untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan fakta dilapangan dari informan yang telah ditentukan yaitu kepala unit syariah, kepala divisi underwriting.

Metode selanjutnya yaitu melakukan metode observasi untuk mengamati mengenai implementasi manajemen risiko underwriting, serta proses penerapan manajemen risiko underwriting dengan kepatuhannya terhadap regulasi yang ada. Tahapan terakhir yang dilakukan yaitu metode dokumentasi yang menjadi suatu pendukung dari metode wawancara serta observasi.

Data yang sudah diperoleh dari hasil penelitian dilapangan selanjutnya dilakukan reduksi data, yaitu akan dilakukan penyederhanaan pada data hasil penelitian dilapangan yang selanjutnya akan dirangkum dan dianalisis lalu mencari hal yang berkaitan pada fokus penelitian. Reduksi data yang dilakukan akan memberikan suatu hasil yang sesuai dengan fakta di lapangan dan akan memudahkan makna dari hasil penelitian yang diperoleh.

Tahapan selanjutnya setelah mereduksi data, data tersebut akan dijadikan dalam bentuk uraian yang memiliki sifat naratif dan gambar yang sesuai dengan fokus penelitian yang menjadi sebuah susunan informasi serta akan dapat dibuat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan.

V.1 Manajemen Risiko Dalam Proses Underwriting

Manajemen risiko yang pada dasarnya merupakan sebuah bidang ilmu yang menjelaskan bagaimana suatu organisasi dalam melakukan pengukuran menghadapi berbagai permasalahan yang akan terjadi dengan dilakukan pendekatan secara tersruktur (Fahmi, 2010) serta underwriting yang mana merupakan sebuah tahapan seleksi risiko kepesertaan pada asuransi (Darmawi, 2004b) adalah hal yang tidak terlepas dan akan saling berkaitan didalam berjalannya sebuah perusahaan asuransi khususnya asuransi jiwa syariah. Risiko dari proses underwriting itu sendiri adalah sebuah risiko dari rangkaian proses dari pengukuran ataupun penaksiran dari seleksi risiko kepesertaan calon peserta asuransi.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah memiliki risiko dalam setiap proses bisnisnya khususnya risiko pada proses underwriting yang mana risiko underwriting ini menjadi salahsatu indikator risiko yang diatur oleh OJK didalam peraturan (OJK, 2020) No.44/POJK.05/2020.

Hal ini selaras dengan apa yang dikatakan oleh Kepala Unit Syariah PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia bahwa perusahaan Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah telah menggunakan indikator risiko sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh OJK selaku regulator didalam No.44/POJK.05/2020 tentang penerapan manajemen risiko pada Lembaga Jasa Keuangan non-Bank yang mana didalamnya terdapat Sembilan indikator risiko salahsatunya adalah risiko asuransi yang dapat terjadi dikarenakan ketidakcukupannya perusahaan asuransi dalam proses underwriting.

V.2 Risiko - Risiko Dalam Proses Underwriting

Perusahaan PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah yang merupakan unit syariah dari PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia yang telah berdiri sejak tahun 2017 tentunya memiliki berbagai risiko-risiko yang akan terjadi khususnya pada proses underwriting yang dilakukan yang dapat memberikan dampak buruk bagi perkembangan perusahaan.

Hal ini tidak terlepas dari proses underwriting yang merupakan salahsatu tahapan yang vital bagi perusahaan asuransi khususnya asuransi syariah yang mana jika perusahaan asuransi gagal dalam melakukan proses underwriting yang baik serta tidak dapat melakukan antisipasi pada risiko yang dapat terjadi akan berdampak pada kerugian bagi perusahaan.

Untuk mengantisipasi risiko-risiko tersebut terjadi, PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah harus memiliki manajemen risiko secara matang agar Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah dapat terus berkembang dan meningkatkan pelayanan serta kinerja nya di industri saat ini.

V.2.1 Alur Proses Seleksi Risiko Peserta pada Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah

Dalam operasional sebuah perusahaan asuransi, terdapatnya tahapan dalam seleksi serta akseptasi dari risiko calon peserta bertanggung. Proses yang dikenal sebagai proses underwriting adalah sebuah proses yang vital bagi perusahaan asuransi karena tahapan ini menyangkut dari beban premi yang akan diberikan kepada calon peserta hingga tahapan ini juga menentukan perusahaan asuransi mengalami surplus ataupun defisit underwriting yang akan berdampak langsung bagi perusahaan.

Setiap perusahaan asuransi memiliki ketentuan yang berbeda dalam alur proses seleksi risiko calon peserta bertanggung, dalam alur proses dari seleksi dan akseptasi calon peserta bertanggung pada Asuransi Jiwa Reliance Unit Syariah Divisi Underwriting inilah yang menjalankan serta memiliki tanggung jawab secara langsung pada proses seleksi dan akseptasi calon peserta sehingga Divisi Underwriting harus selalu bekerja dengan sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut. Berdasarkan penuturan dari Ibu Tina selaku Kepala Unit Syariah Asuransi Reliance Indonesia ketentuan mengenai alur proses dari underwriting diantaranya:

Dari alur underwriting sendiri kita memiliki SOP, terkait seleksi risiko nya itu sendiri kita mendapatkan data dari marketing kemudian data diolah dan di seleksi risiko berdasarkan dari usia, dan factor-faktor risiko yaitu ada factor pekerjaan serta Kesehatan serta nilai kontribusi

asuransi nya, dari situ kita lakukan seleksi risiko berdasarkan *underwriting guideline* jadi harus sesuai dengan *rules* yang ditetapkan oleh perusahaan, apabila kami tidak bisa mengakseptasi biasanya kami mencari *back up* dari reasuransi terlebih dahulu, misalkan sudah ada reasuransi yang bisa mengakseptasi baru kami mengakseptasi peserta tersebut.

Dalam proses seleksi risiko peserta, Ibu Tina menyatakan bahwa perusahaan Asuransi Reliance Indonesia Unit Syariah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) serta ketentuan lainnya dalam seleksi risiko yang berlaku. Dalam hal ini divisi Underwriting dari perusahaan Asuransi Reliance Indonesia Unit Syariah harus melakukan seleksi risiko berdasarkan *underwriting guideline* yg ada yang telah ditetapkan oleh perusahaan agar proses seleksi dapat sesuai dengan rules atau ketentuan yang ada dari perusahaan. Perusahaan Asuransi Jiwa Reliance Unit Syariah telah menerapkan proses seleksi risiko sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku di perusahaan yang mana dalam hal ini Divisi Underwriting yang bertanggung jawab secara penuh dalam penerapan seleksi serta akseptasi calon peserta tertanggung.

Berdasarkan pernyataan dari Ibu Tina, alur tahapan seleksi risiko dimulai dengan diterimanya data kepesertaan dari divisi *Marketing* kepada divisi Underwriting, lalu dilakukan analisis dalam akseptasi risiko berdasarkan berbagai faktor-faktor penentu seperti usia, pekerjaan, hingga riwayat kesehatan, lalu tahapan selanjutnya yaitu perusahaan akan mencari reasuransi sebagai Langkah *back up* dari akseptasi risiko, jika telah memiliki *backup* maka proses akseptasi risiko dapat dilanjutkan pada proses perhitungan ketetapan kontribusi peserta yang sesuai dengan standar operasional yang berlaku dari perusahaan hingga tahapan terakhir yaitu penerbitan *invoice* dan surat akseptasi sebagai tanda bahwa data peserta tersebut telah disetujui.

Pernyataan ini didukung dengan pernyataan dari Bapak Syafei selaku kepala Divisi Underwriting dari Asuransi Jiwa Reliance Indonesia yang menyatakan bahwa terdapat berbagai indikator dalam seleksi risiko proses underwriting. Indikator tersebut menjadi sebuah acuan dalam proses seleksi hingga ketetapan kontribusi yang diberikan perusahaan. Indikator seleksi risiko yang ditetapkan diantaranya:

Banyak indikator nya, diantaranya yaitu usia, tinggi dan berat badan dari peserta, Riwayat penyakit calon peserta, Riwayat penyakit keluarga calon peserta, termasuk Riwayat kebiasaan kehidupan sehari-hari seperti kebiasaan merokok ataupun hobi yang berisiko tinggi.

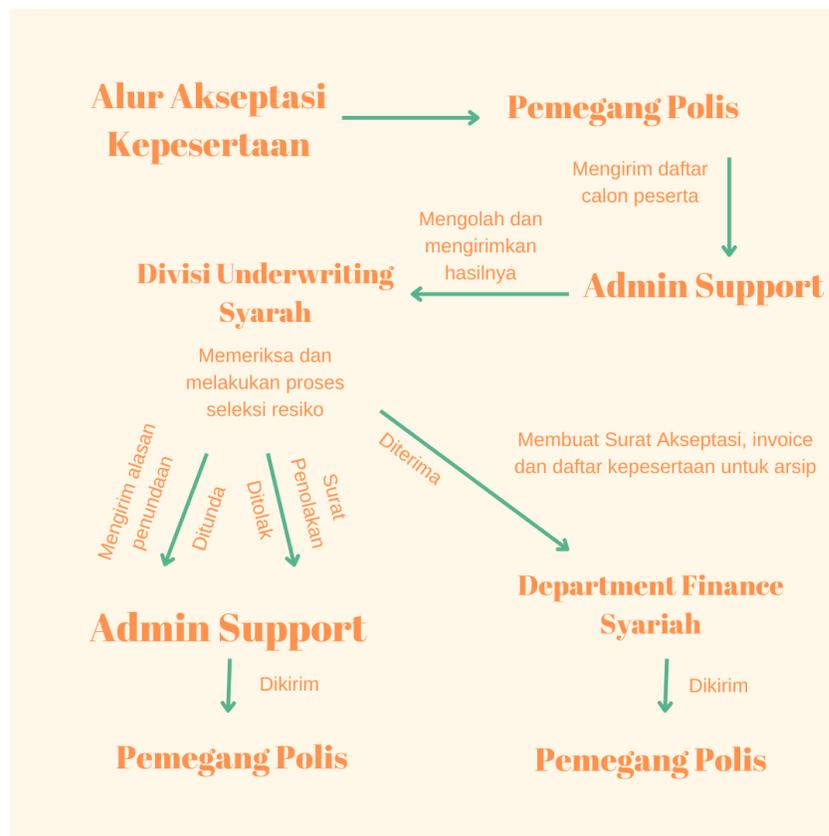
Indikator-indikator yang telah dijelaskan oleh Bapak Syafei ini akan menjadi sebuah pertimbangan yang akan dilakukan secara matang oleh Divisi Underwriting. Divisi Underwriting menganalisis dari faktor usia, tinggi dan berat badan, Riwayat penyakit, hingga pola hidup untuk menentukan seberapa besarnya calon peserta tersebut memiliki risiko kematian yang dimiliki. Hasil analisis ini akan mempengaruhi tinggi atau rendahnya ketetapan kontribusi yang diberikan oleh perusahaan ataupun perusahaan berhak menolak calon peserta tersebut jika peserta tersebut memiliki risiko kematian yang tinggi.

Berdasarkan penuturan dari Ibu Tina selaku Kepala Unit Syariah, perusahaan Asuransi Reliance Indonesia Unit Syariah memiliki standar operasional prosedur yang berlaku khususnya dalam operasional underwriting serta telah dijelaskan pula oleh Bapak Syafei mengenai indikator apa saja yang menjadi faktor seleksi risiko kepesertaan. Dalam menetapkan standar operasional perusahaan, Ibu Tina selaku Kepala Unit Syariah bekerja sama dengan divisi *Compliance* dalam proses penetapan standar operasional perusahaan hingga proses kontrol agar standar operasional perusahaan tersebut dapat selalu dijalankan dan diterapkan sesuai ketentuan yang ada dari perusahaan.

Dalam proses akseptasi risiko kepesertaan, standar operasional prosedur pada Perusahaan Asuransi Reliance Indonesia Unit Syariah, terdapat dokumen perusahaan yang mengatur dalam proses akseptasi risiko kepesertaan yaitu terdapat pada dokumen SOP/AJRI-SYA/19.03 mengenai manajemen risiko serta standar operasional prosedur pada proses akseptasi risiko kepesertaan. Dokumen ini diterbitkan pada tanggal 1 April 2021 yang memiliki tujuan diantaranya sebagai acuan dalam setiap proses akseptasi kepesertaan asuransi jiwa kumpulan pada PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah. Dokumen ini memiliki ruang lingkup yaitu mencakup semua proses kegiatan

dimulai dari penerimaan data calon peserta, pemeriksaan dokumen, proses underwriting, hingga pembuatan akseptasi dan daftar kepesertaan asuransi.

Alur proses seleksi risiko yang dijelaskan dalam wawancara dengan Ibu Tina dan juga indikator seleksi yang dijelaskan oleh Bapak Syafei telah sesuai dengan dokumen standar operasional prosedur pada perusahaan Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah yang mana didalam dokumen tersebut dijelaskan secara lebih lengkap mengenai proses akseptasi kepesertaan yang berlaku di perusahaan. Alur proses akseptasi kepesertaan sesuai dengan dokumen standar operasional perusahaan yang berlaku diantaranya:



Gambar 1. Alur Akseptasi Kepesertaan

Sumber: SOP Reliance Life

Menurut (Darmawi, 2004 hlm.31-34) menjelaskan beberapa proses underwriting diantaranya meliputi proses Menganalisis kelengkapan data peserta, melakukan proses pengelompokan data, melakukan penyeleksian risiko, melakukan verifikasi pada data

serta melakukan pencetakan polis serta kwitansi. Berdasarkan data yang didapatkan dari dokumen Standar Operasional Perusahaan mengenai alur proses akseptasi peserta bertanggung pada PT Asuransi Jiwa Reliance Syariah yang mana dalam hal ini PT Asuransi Jiwa Reliance Syariah telah melakukan serangkaian alur proses akseptasi kepesertaan yang telah sesuai dengan tahapan yang ada karena alur proses akseptasi peserta yang dilakukan oleh PT Asuransi Jiwa Reliance Syariah telah meliputi serangkaian proses Menganalisis kelengkapan data peserta, melakukan proses pengelompokan data, melakukan penyeleksian risiko, melakukan verifikasi pada data serta melakukan pencetakan polis serta kwitansi.

V.2.2 Risiko-risiko Proses Underwriting pada Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah

Berdasarkan tahapan alur proses seleksi serta akseptasi kepesertaan pada perusahaan Asuransi Jiwa Reliance Indonesia terdapat risiko-risiko yang dapat mempengaruhi proses underwriting yang dilakukan oleh perusahaan. Perusahaan Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah harus mengetahui sejak dini apasaja hal-hal yang akan berdampak buruk dalam proses underwriting yang dilakukan. Risiko-risiko ini akan selalu ada dalam setiap tahapan alur proses seleksi underwriting. Didalam POJK No.44/POJK.05/2020 dijelaskan bahwa setiap perusahaan harus mengidentifikasi secara berkala mengenai risiko-risiko yang akan terjadi.

Berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti dalam wawancara dengan informan, peneliti menemukan berbagai risiko-risiko yang ada pada proses underwriting. Berdasarkan pernyataan dari Ibu Tina selaku Kepala Unit Syariah terdapat berbagai risiko yang ada pada setiap proses underwriting pada Perusahaan Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah diantaranya:

Jadi untuk risiko-risiko yang kemungkinan akan terjadi, kami telah mengikuti ketentuan dari OJK yang terbaru mulai dari risiko strategis hingga risiko reputasi. Risiko-risiko ini telah kita identifikasi jadi setiap tahun itu kami melakukan identifikasi dari risiko-risiko tersebut Bersama dengan Divisi Manajemen Risiko yang akan dilaporkan kepada OJK.

Berdasarkan penjelasan dari Ibu Tina, perusahaan Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah memiliki serangkaian risiko-risiko yang dapat terjadi. Berbagai risiko ini merupakan indikator yang telah diatur oleh OJK didalam POJK No.44/POJK.05/2020 yang didalamnya menjelaskan bahwa terdapat sembilan indikator risiko bagi Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank yang diantaranya termasuk perusahaan asuransi, sembilan risiko ini meliputi risiko strategis, risiko operasional, risiko asuransi, risiko kredit, risiko pasar, risiko hukum, risiko kepatuhan, risiko reputasi, dan risiko likuiditas.

Pernyataan dari Ibu Tina didukung oleh pernyataan dari Bapak Syafei yang menerangkan bahwa terdapat risiko-risiko yang akan terjadi dalam proses underwriting diantaranya yaitu:

Risiko yang pertama yaitu jumlah plafon nya, lalu yang kedua dari sisi pesertanya apakah peserta tersebut sesuai dengan plafon nya atau tidak, misalkan contohnya ada peserta dengan usia yang muda dan bekerja sebagai pegawai memiliki cicilan miliaran, apakah bisa peserta tersebut melunasi cicilannya atau tidak hal ini memiliki tingkat risiko keuangan bagi peserta.

Berdasarkan pernyataan dari Bapak Syafei ini menjelaskan bahwa salahsatu risiko yang dapat terjadi yaitu kegagalan peserta dalam membayarkan kontribusi yang diberikan oleh perusahaan karena peserta tersebut memiliki tanggungan cicilan yang besar. Dalam hal ini Divisi Underwriting harus menganalisis dari sisi kesanggupan calon peserta apakah calon peserta tersebut layak atau tidak.

Jika Divisi Underwriting gagal ataupun salah dalam proses akseptasi dan seleksi peserta maka kemungkinan risiko yang telah dijelaskan oleh Bapak Syafei tersebut menjadi besar. Jika terjadinya hal tersebut maka akan memberikan suatu kerugian bagi perusahaan, hal ini pun menjelaskan bahwa pentingnya sebuah peranan underwriting dari perusahaan asuransi. Bapak Syafei menambahkan mengenai risiko-risiko yang ada di Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah ini jika terjadi akan berdampak buruk bagi perusahaan.

Dari berbagai risiko yang dihadapi oleh PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah dalam proses underwriting, tentunya terdapat risiko yang paling besar

yaitu risiko yang memiliki tingkatan paling tinggi kemungkinan terjadinya ataupun tingkatan paling tinggi dalam besaran risikonya. Berdasarkan keterangan yang diterangkan oleh Ibu Tina risiko yang paling besar yang dihadapi pada proses underwriting diantaranya:

Untuk risiko yang paling besar ini lebih kepada risiko pada faktor seleksi risiko Kesehatan, karena faktor Kesehatan ini kalau di dunia asuransi jiwa ini kata-kata sehat ini masih jadi dilema di asuransi jiwa, jadi sebenarnya risiko yang paling besar di underwriting di seleksi risiko Kesehatan karena kebanyakan kalau di *life* ini kita kebanyakan *recover* jadi otomatis masuk jadi seleksinya itu ketika ada klaim baru kita seleksi.

Menurut keterangan yang dijelaskan oleh Ibu Tina mengenai risiko yang paling besar yang dihadapi pada proses underwriting pada PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit syariah yaitu pada proses seleksi risiko Kesehatan. Proses ini memiliki risiko yang paling besar karena menurut Ibu Tina indikator sehat dalam asuransi jiwa ini masih menjadi sebuah dilemma di dunia asuransi jiwa sehingga dapat menimbulkan risiko yang tinggi dalam proses underwriting.

Selain keterangan yang diberikan oleh Ibu Tina terdapat Bapak Syafei pun memberikan pendapat pribadinya mengenai risiko yang paling besar dalam proses underwriting, Berdasarkan pernyataan dari Bapak Syafei, risiko yang paling besar akan berdampak buruk bagi perusahaan yaitu:

Setiap risiko yang ada di perusahaan Reliance Unit Syariah ini tentu sudah disiapkan perlakuannya dan ada manajemen risikonya. Risiko yang paling besar adalah risiko khusus. Contohnya risiko diluar ketentuan tapi tetap minta di cover. Seperti ketika perusahaan tidak punya back up reasuransi namun tetap minta di cover.

Berdasarkan pernyataan dari Bapak Syafei ini menjelaskan bahwa dari berbagai risiko yang ada terdapat risiko yang apabila terjadi akan memberikan kerugian paling besar, menurut Bapak Syafei risiko yang terbesar adalah risiko khusus yang mana risiko ini diluar dari ketentuan yang ada. Risiko ini dinilai sangat besar karena apabila Divisi Underwriting memberikan persetujuan kepada calon peserta namun perusahaan

tidak memiliki back up dari reasuransi akan memberikan sebuah kerugian jika peserta tersebut mengalami *fraud* pada saat proses berjalannya masa asuransi tersebut.

Dalam hal ini tentunya perusahaan Asuransi Reliance Indonesia Unit Syariah memiliki Langkah untuk mengantisipasi terjadinya risiko tersebut. Bapak Syafei menjelaskan Langkah dari perusahaan khususnya Divisi Underwriting dalam mengantisipasi terjadinya hal tersebut yaitu:

Perusahaan gak ada *back up* reasuransi namun tetap minta di cover solusinya dari aktuaria membuat perhitungan tersendiri dan itu perlakuan khususnya yang sekarang dilakukan itu pakai *cutloss*, yaitu ada maksimum nya. Perhitungannya rasio sekian persen dari nilai kontribusinya dengan klaim nya dilihat rasio nya berapa. Jika rasio sudah mencapai 50% itu berlaku *cutloss* lalu akan dilakukan review, review nya adalah penambahan bisnis baru ataupun menaikkan *rate* atau tarif. Kalau sudah ada kesepakatan dalam menaikkan rate ataupun penambahan bisnis baru rasio nya turun dibawah 50%, maka akan berlaku lagi. Tapi kalau solusinya tidak ketemu atau rasio nya tidak turun, maka dikasih jangka waktu 3 bulan, jika dalam jangka waktu 3 bulan tidak ada perbaikan maka berlaku *stoploss*.

Langkah yang dilakukan oleh Divisi Underwriting pada Asuransi Reliance Indonesia Unit Syariah dalam mengatasi risiko khusus yang mana telah dijelaskan sebelumnya adalah menggunakan sistem *cutloss*. Sistem *cutloss* yang diterapkan oleh Divisi Underwriting memiliki mekanisme dalam penerapannya yaitu menggunakan nilai rasio dari nilai kontribusi peserta dengan nilai klaim yang dibayarkan. Apabila rasio nya sudah sampai 50% akan diberlakukan *cutloss* yang mana polis akan ditangguhkan sementara selama 3 bulan lalu akan dilakukan *review* oleh Divisi Underwriting dengan dilakukan dua opsi diantaranya adalah dengan menaikkan tarif kontribusi ataupun penambahan bisnis baru, jika dalam kurun waktu 3 bulan tidak terdapat perubahan yang signifikan maka akan berlaku *stoploss*.

Berdasarkan keterangan dari Bapak Syafei mengenai berbagai kemungkinan risiko dapat memberikan dampak bagi perusahaan, Ibu tina pun memberikan pandangannya mengenai dampak dari risiko yang akan terjadi bagi perusahaan. Berdasarkan keterangan dari Ibu Tina diantaranya yaitu:

Untuk risiko yang ada saat ini dapat berdampak bagi perusahaan tergantung dari tingkatan risikonya. Namun selama ini sejak 2017 sampai dengan saat ini belum sampai berdampak buruk bagi perusahaan karena kita memiliki manajemen risiko jadi kita melakukan identifikasi dan kita beri perlakuan jangan sampai risiko tersebut berdampak buruk bagi perusahaan.

Ibu Tina menerangkan bahwa sejak Unit Syariah dari Asuransi Jiwa Reliance Indonesia berdiri sejak 2017 hingga saat ini belum ada risiko-risiko yang merugikan perusahaan. Hal ini disebabkan karena perusahaan Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah ini melakukan identifikasi risiko sejak dini oleh Divisi Manajemen Risiko dan bekerja sama dengan divisi yang terkait lainnya. Dalam hal ini penerapan identifikasi risiko yang telah dilakukan oleh Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah telah sesuai dengan POJK No.44/POJK.05/2020 yang mana perusahaan harus memiliki Divisi Manajemen Risiko serta melakukan identifikasi risiko yang terjadi sebagai langkah antisipasi serta mitigasi dari risiko yang akan dapat merugikan perusahaan.

Berdasarkan (Rofikah & Septiarini, 2020b) Risiko underwriting ini tercakup dalam risiko asuransi yang meliputi proses seleksi risiko (underwriting), penetapan premi (pricing), penggunaan reasuransi dan penanganan klaim. Dalam hal ini PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah memiliki risiko-risiko yang telah sesuai dengan POJK yang berlaku khususnya pada risiko asuransi yang mana berdasarkan data yang didapat risiko-risiko yang ada pada perusahaan tersebut telah meliputi pada proses seleksi risiko, penetapan premi, penggunaan reasuransi hingga pada proses penanganan klaim yang ada. Risiko-risiko yang ada pada Asuransi Reliance Indonesia Unit Syariah diantaranya terdapat proses underwriting, risiko yang ada pada proses underwriting adalah pada proses seleksi serta akseptasi risiko menggunakan faktor-faktor risiko yaitu pada indikator usia, pekerjaan hingga kesehatan.

Berdasarkan keterangan dari Ibu Tina penentuan faktor-faktor risiko ini harus selalu diterapkan sesuai dengan *underwriting guideline* serta Standar Operasional Perusahaan yang telah ditetapkan. Dalam melakukan penetapan kontribusi peserta pun indikator usia, pekerjaan hingga indikator kesehatan menjadi serangkaian indikator

ketetapan kontribusi yang akan diberikan oleh perusahaan. Dalam sisi penggunaan reasuransi Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah memiliki risiko tidak adanya *back up* dari reasuransi yang mana seharusnya setiap perusahaan harus memiliki *back up* reasuransi dahulu sebelum melanjutkan kepada proses akseptasi peserta agar perusahaan asuransi tidak menanggung beban yang berlebihan. Dalam sisi penanganan klaim PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah memiliki risiko yang cukup besar yang mana hal ini menjadi risiko khusus karena terdapatnya permintaan peserta yang tetap minta klaim nya di cover oleh perusahaan padahal tidak adanya reasuransi yang melakukan *back up* pada polis tersebut sehingga perusahaan menerapkan sistem *cutloss*.

Dalam melakukan serangkaian proses seleksi risiko kepesertaan dan proses manajemen risiko underwriting yang dilakukan oleh PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah tentunya memiliki berbagai kendala yang dihadapi dalam menjalankan setiap proses operasionalnya. Kendala yang ada ini tentunya dapat menjadi sebuah hambatan apabila perusahaan tidak dapat mengatasi kendala tersebut dengan baik khususnya dalam proses manajemen risiko pada underwriting. Berdasarkan keterangan yang diterangkan oleh Ibu Tina terdapat berbagai kendala yang dihadapi oleh PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah yaitu:

Kalo saat ini kendala pasti ada, tapi karena kita adalah tim jadi kita saling bekerja sama antar divisi terkait untuk memecahkan kendala itu, selama ini sih belum terjadi kendala yang signifikan masih sesuai dengan minimal risiko yang harus ada di perusahaan.

Menurut keterangan yang diberikan oleh Ibu Tina menerangkan bahwa PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah dalam menjalankan proses underwriting tentunya terdapat kendala yang terjadi dalam setiap prosesnya, namun kendala yang dihadapi tidak signifikan dan tidak merugikan perusahaan karena masih sesuai dengan tingkatan minimal risiko yang ditentukan oleh perusahaan. Selain itu PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah melakukan kerja sama antar divisi terkait dalam menyelesaikan kendala yang dihadapi sejak dini agar dapat langsung diselesaikan dan tidak merugikan perusahaan.

Selain keterangan yang diberikan oleh Ibu Tina yang menjelaskan mengenai kendala yang terjadi pada proses underwriting, terdapat penjelasan yang diberikan oleh Bapak Syafei yang menjelaskan mengenai kendala yang didapatkan dalam proses underwriting yang ada pada PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah berdasarkan pandangan Bapak Syafei selaku Kepala Divisi Underwriting. Menurut Bapak Syafei kendala yang terjadi dalam proses underwriting adalah:

Tidak ada kendala yang berarti, ada hanya minor seperti perubahan PIC yang mengelola risiko.

Menurut pandangan yang diberikan oleh Bapak Syafei mengenai kendala yang ada dalam proses underwriting yaitu dalam proses underwriting yang dilakukan oleh PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah tidak memiliki kendala yang berarti dalam melaksanakan serangkaian proses underwriting yang dijalankan. Kendala yang terjadi dapat dikatakan kendala yang minor karena tidak memiliki risiko yang besar yang dapat memberikan dampak buruk bagi perusahaan.

Berdasarkan keterangan dari Ibu Tina selaku Kepala Unit Syariah serta Bapak Syafei selaku Kepala Divisi Underwriting dapat disimpulkan bahwa dalam proses underwriting yang diterapkan oleh PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah tidak terdapat kendala yang berarti. Kendala yang ada dalam serangkaian proses underwriting masih didalam tingkatan minimal risiko yang ada dan juga masih dapat diselesaikan secara baik dengan kerja sama yang dilakukan oleh divisi terkait.

V.3 Manajemen Risiko Proses Underwriting yang Diterapkan pada Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah

Setiap perusahaan yang ada saat ini tentunya akan selalu dihadapi oleh berbagai risiko dalam setiap proses bisnisnya tidak terkecuali pada perusahaan asuransi syariah. Didalam peraturan No.44/POJK.05/2020 mengenai manajemen risiko pada Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank pun telah dijelaskan mengenai risiko-risiko apasaja yang dapat terjadi pada Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank serta tahapan dan ketentuan mengenai Langkah yang dilakukan untuk memitigasi risiko-risiko tersebut terjadi, atau yang dinamakan dengan manajemen risiko. Implementasi dari manajemen risiko ini

harus diterapkan secara baik dan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ada yang telah diterapkan oleh perusahaan maupun yang telah diatur oleh OJK sebagai regulator.

V.3.1. Implementasi Manajemen Risiko Proses Underwriting Pada Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah Berdasarkan POJK No.44/POJK.05/2020

Proses manajemen risiko bagi Lembaga Jasa Keuangan Non-bank yang mana didalamnya termasuk perusahaan asuransi ini telah diatur didalam peraturan (OJK, 2020) No.44/POJK.05/2020 yang didalamnya telah mengatur mengenai proses penerapan manajemen risiko yang harus dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan Non-bank yang salahsatunya merupakan perusahaan asuransi. Didalam pasal 3(OJK, 2020) POJK No.44/POJK.05/2020 menjelaskan bahwa Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank harus menerapkan manajemen risiko secara efektif yang mana dalam hal ini perusahaan Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank khususnya perusahaan asuransi harus memiliki kecukupan dalam proses identifikasi, pengukuran, pengendalian, hingga pemantauan risiko yang akan terjadi bagi perusahaan.

Perusahaan Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah tentunya memiliki Langkah dalam implementasi yang diterapkan oleh perusahaan tersebut yang tentunya harus sesuai dengan ketentuan yang telah diatur oleh OJK selaku regulator yang ada di Indonesia. Rangkaian implementasi dari manajemen risiko pada proses underwriting pada PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah telah melakukan penerapan yang sesuai dengan POJK yang berlaku yang mana PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia menjalankan serangkaian proses manajemen risiko pada proses underwriting dimulai dari proses identifikasi risiko, pengukuran risiko, pengendalian risiko hingga pemantauan risiko.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan Ibu Tina selaku Kepala Unit Syariah serta Bapak Syafei selaku Kepala Divisi Underwriting pada PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah peneliti mendapatkan data bahwa perusahaan telah melakukan serangkaian implementasi dari proses manajemen risiko pada proses underwriting yang diterapkan melalui Komite

Manajemen Risiko yang ada di perusahaan yang bekerja sama dengan Divisi Underwriting serta dengan jajaran direksi terkait.

Tahapan yang pertama harus dilakukan dalam manajemen risiko berdasarkan ketentuan OJK adalah melakukan identifikasi risiko. Berdasarkan keterangan dari Ibu Tina, identifikasi risiko yang mungkin akan terjadi yang ada dalam serangkaian proses underwriting ini PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah adalah:

Setiap bulan Reliance Unit Syariah melakukan identifikasi dari risiko-risiko dan setiap tahun kami memberi report untuk memberi perlakuan apa terhadap risiko tersebut.

Berdasarkan keterangan dari Ibu Tina PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah selalu melakukan identifikasi risiko yang menjadi tahapan awal dalam mengenali risiko-risiko yang dapat terjadi dalam proses underwriting serta akan dibuat *report* kepada Komite Manajemen Risiko agar dilakukan langkah-langkah untuk memitigasi risiko tersebut terjadi sejak dini. Terdapat pula langkah lainnya yang dijelaskan oleh Ibu Tina mengenai identifikasi risiko yang dilakukan diantaranya yaitu:

Kita ada yang namanya *selective business*, yaitu sebelum polis tersebut terbit kita ada form yang isinya apakah disitu sudah sesuai kebijakan perusahaan atau tidak, sudah ada backup reas atau tidak, sampai dengan peninjauan ulang nya seperti apa.

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Ibu Tina, PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah melakukan Langkah lainnya dalam identifikasi risiko dengan melakukan *selective business* yang dilakukan dengan cara mengidentifikasi polis apakah sudah sesuai dengan kebijakan perusahaan atau tidak, sudah memiliki *backup* dari reasuransi atau belum hingga dalam langkah peninjauan ulang yang dilakukan kepada polis tersebut sebelum polis tersebut telah disetujui dan diterbitkan.

Langkah yang telah dijelaskan oleh Ibu Tina adalah langkah yang dapat dikatakan sesuai dalam penerapan manajemen risiko karena perusahaan khususnya dari Divisi Underwriting telah mengidentifikasi risiko yang ada sejak awal sebelum polis tersebut terbit dan juga perusahaan telah melakukan identifikasi risiko secara berkala setiap bulannya.

Setelah risiko-risiko telah dilakukan identifikasi, Langkah selanjutnya yang dijalankan oleh PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah adalah melakukan pengukuran risiko. Pengukuran risiko ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkatan risiko yang akan terjadi khususnya pada proses underwriting agar perusahaan dapat mengetahui secara rinci seberapa besar tingkatan risiko yang akan terjadi. Berdasarkan keterangan yang dijelaskan oleh Bapak Syafei penerapan dari pengukuran risiko yang diterapkan oleh PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah diantaranya yaitu:

Sesuai laporan identifikasi dan perlakuannya yg di sampaikan ke bag. Manrisk berapa sering kemungkinan terjadinya risiko tersebut. itu ada di tabel grade 1-10 jika konversi warna hijau sampai merah ke hitam.

Berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh Bapak Syafei mengenai pengukuran risiko, PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah melakukan pengukuran risiko dengan cara hasil identifikasi risiko yang telah dilakukan sebelumnya diberikan *table grade* diantara angka 1 hingga 10 sesuai dengan besaran tingkat risikonya. Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat mengetahui serta menganalisis secara terperinci mengenai besaran risiko yang akan terjadi.

Tahapan selanjutnya yang harus dilakukan dalam penerapan manajemen risiko yang telah diatur oleh OJK adalah Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank harus melakukan pengendalian risiko. Berdasarkan hasil wawancara kepada informan yaitu Bapak Syafei yang mana dari hasil wawancara tersebut Bapak Syafei menjelaskan bahwa Divisi Underwriting melakukan tahapan dalam pengendalian risiko underwriting diantaranya:

Pengendalian risiko dilihat dari hasilnya misalkan udah bagus, hadi dari komite manajemen risiko memberikan rekomendasi Langkah-langkah yang dilakukan ke bagian underwriting dan dilakukan perubahan atau tidak, jadi rekomendasi tersebut misalkan di Q2 nya harus ada perubahan, nah selanjutnya dari Komite Manajemen Risiko ini melihat lagi apakah di kuartal selanjutnya ada perubahan atau tidak.

Dalam hal ini Bapak Syafei menerangkan bahwa tahapan pengendalian risiko yang dilakukan adalah Komite Manajemen Risiko dari PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia memberikan rekomendasi dan saran kepada Divisi Underwriting untuk dievaluasi mengenai risiko-risiko yang mungkin terjadi. Jika tidak ada evaluasi ataupun hal yang harus dilakukan perubahan, Komite Manajemen Risiko selalu memastikan bahwa risiko yang ada harus selalu terkendali dan tidak bertambah besar.

Tahapan selanjutnya yang dilakukan dalam implementasi proses manajemen risiko underwriting yang sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh OJK selaku regulator adalah proses pemantauan risiko. Serangkaian risiko-risiko yang telah dilakukan identifikasi, pengukuran, serta pengendaliannya akan dilakukan pemantauan secara berkala agar perusahaan memiliki langkah preventif jika suatu saat risiko tersebut terjadi ataupun menjadi salahsatu cara agar risiko-risiko yang ada tetap terkendali dan tidak menjadi risiko yang besar sehingga dapat merugikan perusahaan.

Berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh Bapak Syafei selaku Kepala Divisi Underwriting menjelaskan bahwa PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah melakukan langkah dalam melakukan pemantauan risiko sebagaimana yang telah diatur oleh OJK diantaranya yaitu:

Untuk pemantauan risiko sendiri setiap semester atau setiap triwulan melihat peningkatan dari *progress* nya dari identifikasi risiko nya apakah ada progress apakah malah lebih naik risikonya apakah stagnan atau berkurang.

Dalam pemantauan risiko yang dilakukan oleh PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah berdasarkan keterangan dari Bapak Syafei pemantauan risiko yang dilakukan oleh perusahaan adalah dengan melihat *progress* dari risiko-risiko yang sebelumnya telah dilakukan identifikasi, pengukuran, serta pengendalian secara berkala. Pemantauan risiko-risiko tersebut dilakukan setiap triwulan maupun setiap semester yang akan diterapkan oleh Komite Manajemen Risiko serta jajaran direksi perusahaan untuk melihat apakah risiko-risiko yang ada tetap stagnan, bertambah maupun berkurang.

Dalam melakukan serangkaian proses manajemen risiko underwriting yang diterapkan oleh PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia dari proses identifikasi, pengukuran, pengendalian hingga pemantauan risiko telah sesuai dengan POJK No.44/POJK.05/2020 yang mana didalam Bab V POJK No.44/POJK.05/2020 yang menjelaskan mengenai Kecukupan Proses Identifikasi, Pengukuran, Pengendalian, dan Pemantauan Risiko, Serta Sistem Informasi Manajemen Risiko yang mana didalam pasal 12 dijelaskan bahwa Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank wajib melakukan proses identifikasi, pengukuran, pengendalian, dan pemantauan Risiko sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf c terhadap faktor risiko yang bersifat material.

Selain dari risiko-risiko yang ada pada asuransi syariah yang telah dijelaskan diatas, terdapat risiko yang akan terjadi pada proses underwriting yaitu risiko terjadinya defisit underwriting. Tujuan dari underwriting menurut (Darmawi, 2004 hlm.31-32) yaitu untuk memberi keuntungan yang maksimal melalui penerimaan distribusi suatu risiko yang dinilai dapat memberikan laba, jika tidak adanya proses underwriting yang baik dan efektif perusahaan asuransi syariah akan mengalami defisit underwriting. Defisit underwriting ini dapat terjadi jika beban klaim yang terjadi pada perusahaan lebih besar dibandingkan keuntungan yang didapatkan oleh perusahaan asuransi syariah.



Gambar 2. Implementasi Manajemen Risiko Proses Underwriting

Menurut (Putri & Effendi, 2021) bahwa ciri dari perusahaan asuransi syariah yang sehat salah satunya adalah dapat mencapai surplus underwriting pada setiap periodenya, hal ini disebabkan karena perusahaan yang memperoleh surplus underwriting maka perusahaan dapat mengelola dana peserta dengan sangat baik. Surplus underwriting dapat membuat perusahaan asuransi syariah dapat dikatakan baik selain karena perusahaan asuransi syariah mendapatkan keuntungan yang maksimal dari proses underwriting, perusahaan asuransi syariah juga akan memiliki dana simpanan yang akan berguna sebagai dana cadangan yang dapat menjadi salahsatu caraantisipasi jika perusahaan asuransi syariah mengalami penurunan dalam keuntungan yang diterima pada periode berikutnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti menemukan fakta bahwa perusahaan PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah memiliki risiko defisit underwriting. Dalam mengantisipasi defisit underwriting pada perusahaan PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah dilakukan berbagai langkah mitigasi agar perusahaan dapat terus memberikan keuntungan dan tidak mengalami kerugian besar. Berdasarkan keterangan dari Ibu Tina terdapat langkah antisipasi untuk menghadapi risiko defisit underwriting, diantaranya:

Untuk mencegah defisit underwriting, jadi setiap bulan kami sudah ada *database* dari *database* underwriting, *database* reasuransi, *database* klaim nah itu kami olah lalu kami jadikan semacam *template* nah dari situ kami dapat tahu bagaimana portofolio yang ada, apakah sudah banyak yang menyebabkan defisit underwriting atau belum jadi kami setiap bulannya sudah ada yang namanya *review* portofolio yaitu untuk mengetahui apakah portofolio nya masih bagus atau sudah terjadi defisit underwriting.

Menurut penjelasan dari Ibu Tina PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah menghadapi risiko terjadinya defisit underwriting dalam setiap proses underwriting yang dilakukan. Langkah yang dilakukan oleh PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah untuk memitigasi risiko defisit underwriting yang sewaktu-waktu dapat terjadi yaitu dengan cara dengan mengolah *database* yang ada diantaranya *database* underwriting, *database* reasuransi hingga *database* klaim lalu data tersebut dibuat menjadi *template* yang akan yang akan digunakan untuk melakukan review portofolio untuk mengetahui apakah portofolio perusahaan masih dalam kondisi baik ataupun sedang mengalami defisit underwriting.

Selain keterangan yang diberikan oleh Ibu Tina mengenai mitigasi risiko terjadinya defisit underwriting, terdapat langkah lainnya yang dilakukan oleh perusahaan yang dijelaskan oleh Bapak Syafei selaku Kepala Divisi Underwriting dalam memitigasi risiko defisit underwriting diantaranya adalah:

Akan dilakukan evaluasi polis setiap 6 bulan atau rasio mencapai 40% terhadap kontribusi gross, mana lebih dahulu yang memenuhi.

Berdasarkan penjelasan dari Bapak Syafei mengenai mitigasi risiko yang dilakukan oleh Divisi Underwriting adalah melakukan evaluasi terhadap polis yang berjalan setiap 6 bulan ataupun ketika polis tersebut mencapai rasio 40% terhadap kontribusi gross. Hal ini dilakukan sebagai langkah dalam mengatasi besarnya pengeluaran yang dilakukan oleh perusahaan dibandingkan dengan keuntungan yang didapat yang akan membuat kerugian bagi perusahaan.

Berdasarkan keterangan yang dijelaskan oleh Ibu Tina dan Bapak Syafei mengenai mitigasi risiko dari defisit underwriting yang dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan yang mana mitigasi risiko ini juga telah sesuai dengan POJK mengenai manajemen risiko yang berlaku yaitu POJK No.44/POJK.05/2020 karena didalam POJK tersebut dijelaskan bahwa Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank harus melakukan mitigasi risiko asuransi yang mana didalamnya adalah mitigasi pada proses underwriting serta didalam POJK tersebut menjelaskan bahwa perusahaan asuransi dan asuransi syariah harus memiliki kecukupan didalam sistem pengendalian internal.

V.3.2. Kepatuhan PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah dalam Melakukan Manajmen Risiko Proses Underwriting Terhadap POJK No.44/POJK.05/2020

OJK memiliki berbagai peraturan didalam Peraturan OJK yang telah dibuat dan dijalankan dengan sesuai kondisi keuangan yang ada di Indonesia. Dalam mengatur proses manajemen risiko pada Lembaga Jasa Non-Bank yang ada di Indonesia, OJK memiliki regulasi untuk mengatur proses manajemen risiko yang dijalankan oleh setiap bidang usaha Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank yang mana diantaranya adalah perusahaan asuransi syariah. Regulasi yang mengatur proses manajemen risiko ini terdapat pada POJK No.44/POJK.05/2020 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank yang merupakan pembaharuan dari POJK No.1/POJK.05/2015 yang mana pada POJK terdapat penambahan indikator risiko yang semula terdapat 7 risiko menjadi 9 risiko.

Dalam menjalankan operasional serta kegiatan bisnisnya PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah harus menerapkan proses manajemen risiko dalam

seluruh operasionalnya khususnya pada proses underwriting yang mana penerapannya harus sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan oleh OJK dan juga SOP internal perusahaan yang berlaku. Dalam penerapan manajemen risiko PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah harus mengacu pada POJK No.44/POJK.05/2020 agar langkah-langkah dalam melakukan manajemen risiko sesuai dengan regulasi serta untuk mencapai penerapan manajemen risiko yang baik yang dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan terkait, peneliti mendapatkan data bahwa PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah memiliki aturan serta ketentuan dalam penerapan manajemen risiko khususnya pada proses underwriting. Ketentuan dan aturan yang diterapkan oleh perusahaan ini dijalankan dengan berlandaskan pada SOP internal perusahaan yang telah dibuat oleh Divisi *Compliance* maupun POJK yang berkaitan. Menurut keterangan dari Ibu Tina PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah memiliki SOP dalam penerapan manajemen risiko khususnya pada proses underwriting diantaranya adalah:

Untuk SOP sendiri pada underwriting maupun perusahaan itu kami juga berkolaborasi dengan Divisi *Internal Audit*, Divisi Manajemen Risiko jadi kami punya Divisi Manajemen Risiko yang independen jadi setiap portofolio atau setiap SOP itu kita *review* jadi setiap SOP kita ajukan ke *Compliance* dan ke *Internal Audit* dan juga Divisi Manajemen Risiko mengontrol setiap bulan mengevaluasi portofolio yang ada, sehingga dalam penerapannya sudah dapat dikatakan baik.

Berdasarkan pernyataan yang diberikan oleh Ibu Tina mengenai SOP dalam penerapan manajemen risiko proses underwriting yang diterapkan oleh PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah yaitu Kepala Unit Syariah berkolaborasi dengan beberapa divisi yang independent yaitu Divisi Internal Audit, Divisi Manajemen Risiko, serta Divisi *Compliance* untuk melakukan review serta evaluasi pada portofolio perusahaan secara berkala.

Pernyataan yang diberikan Ibu Tina mengenai penerapan manajemen risiko tersebut didukung oleh keterangan yang diberikan oleh Bapak Sonny selaku Kepala

Divisi Compliance PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah yang mengenai SOP dalam penerapan manajemen risiko proses underwriting. Pernyataan yang diberikan oleh Bapak Sonny yaitu:

Setiap divisi, bagian, unit kerja memiliki SOP dan selalu di *update* dengan kondisi alur proses bisnis terbaru, dan setiap karyawan memahami dan menjalankannya. Dengan demikian meminimalisir terjadinya risiko dalam kegiatan bisnis perusahaan.

Menurut pernyataan dari Bapak Sonny selaku Kepala Divisi *Compliance* memberikan keterangan bahwa setiap divisi, bagian dan unit kerja yang ada di PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah memiliki SOP yang telah dibuat oleh Divisi *Compliance* yang selalu di *update* dengan kondisi alur proses bisnis yang terbaru. Seluruh karyawan yang ada di Perusahaan telah memahami dan dapat menjalankannya yang mana hal ini dapat menjadi suatu langkah dalam meminimalisir terjadinya risiko dalam kegiatan bisnis perusahaan.

Berdasarkan data yang didapatkan dari hasil wawancara dengan Ibu Tina selaku Kepala Unit Syariah PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia serta Bapak Sonny selaku Kepala Divisi *Compliance* dapat disimpulkan bahwa PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia memiliki SOP internal perusahaan dalam proses penerapan manajemen risiko secara keseluruhan maupun pada proses underwriting. Dalam proses melaksanakan SOP manajemen risiko ini berbagai divisi yang ada di perusahaan tersebut saling berkolaborasi demi tercapainya manajemen risiko yang baik dan meminimalisir terjadinya risiko dalam operasional perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat dikatakan bahwa seluruh karyawan yang ada di PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah telah memahami dan dapat menerapkan SOP proses manajemen risiko dengan baik.

Dalam mewujudkan manajemen risiko baik bagi perusahaan, PT Asuransi Jiwa Reliance Unit Syariah telah memiliki SOP internal perusahaan dari mulai seleksi risiko kepesertaan hingga penerapan manajemen risiko yang dijalankan. Dalam hal ini proses manajemen risiko yang diterapkan oleh perusahaan harus dibuat dan diterapkan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah diatur oleh OJK selaku regulator. Berdasarkan

hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Tina mengenai kepatuhan penerapan manajemen risiko dengan regulasi yang ada diantaranya yaitu:

Saat ini yang sudah diterapkan oleh perusahaan sudah sesuai regulasi yang terbaru jadi di tahun 2021 kita mulai melaporkan ke OJK itu sesuai dengan regulasi yang terbaru jadi tahun 2021 kemarin sudah menggunakan 9 risiko yang sudah ditetapkan oleh OJK.

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Ibu Tina menjelaskan bahwa penerapan manajemen risiko secara umum yang dilakukan oleh PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah telah sesuai dengan regulasi terbaru yaitu POJK No.44/POJK.05/2020 sejak tahun 2021 yang mana didalam regulasi yang terbaru ini menggunakan 9 indikator risiko yang sudah ditetapkan oleh OJK.

Selain penerapan manajemen risiko secara umum, PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah harus memiliki kepatuhan terhadap proses manajemen risiko dalam setiap proses underwriting yang dijalankan. Hal ini dikarenakan serangkaian proses underwriting merupakan proses yang vital dan memiliki berbagai risiko yang dihadapi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Tina peneliti mendapatkan data mengenai kepatuhan perusahaan pada penerapan manajemen risiko proses underwriting yaitu:

Sesuai dengan hasil pemeriksaan tahun kemarin yang sudah kami selesaikan kita sudah menjelaskan mengenai SOP, sudah kami kirimkan ke OJK dan itu tidak ada temuan dan itu dapat kita asumsikan sudah memenuhi regulasi karena disitu tidak ada temuan mengenai SOP yang ada pada underwriting di perusahaan ini.

Menurut keterangan Ibu Tina mengenai kepatuhan proses underwriting yang ada pada PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia perusahaan tersebut telah memenuhi regulasi karena pada hasil pemeriksaan terbaru yang telah dilakukan oleh OJK selaku regulator tidak adanya temuan mengenai ketidakpatuhan ataupun kegagalan perusahaan dalam melakukan manajemen risiko proses underwriting sehingga dapat diasumsikan perusahaan telah menerapkan manajemen risiko proses underwriting sesuai dengan SOP internal perusahaan dan juga kepada POJK yang ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Tina serta Bapak Sonny mengenai kepatuhan perusahaan terhadap manajemen risiko secara umum maupun pada proses underwriting secara khusus dapat disimpulkan bahwa PT Asuransi Jiwa Reliance Unit Syariah telah mematuhi ketentuan yang ada mengenai manajemen risiko karena perusahaan telah menjalankan SOP yang ada dengan baik yang mana telah sesuai dengan hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh OJK yaitu tidak adanya temuan mengenai kegagalan dalam penerapan manajemen risiko secara umum maupun pada proses underwriting.

Penerapan manajemen risiko yang dilakukan oleh PT Asuransi Jiwa Reliance Unit Syariah ini pun telah sesuai dengan isi dari POJK No.44/POJK.05/2020 yang didalamnya dijelaskan bahwa Perusahaan Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank harus memiliki kepatuhan dan efektivitas fungsi Manajemen Risiko dalam merancang dan menerapkan strategi dan kebijakan Manajemen Risiko.

Perusahaan Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank yang mana didalamnya termasuk perusahaan asuransi syariah harus melaporkan hasil manajemen risiko yang diterapkan kepada OJK selaku regulator. Selain menerima hasil laporan yang telah dilaporkan oleh setiap perusahaan, OJK selaku regulator memiliki kewajiban untuk melakukan audit kepada setiap perusahaan secara berkala untuk memastikan secara langsung bahwa setiap perusahaan telah menjalankan proses manajemen risiko sesuai pada regulasi yang ada agar tidak menimbulkan kerugian bagi berbagai pihak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Tina peneliti mendapatkan data bahwa OJK melakukan audit kepada PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah dalam setiap proses operasional yang diterapkan khususnya dalam penerapan manajemen risiko yang dijalankan oleh perusahaan. Alur serta mekanisme audit yang dilakukan oleh OJK mengenai penerapan manajemen risiko pada proses underwriting kepada PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah diantaranya:

Di unit syariah ini baru 1 kali dikunjungi oleh OJK jadi pada 2021 kemarin kami ada pemeriksaan langsung dari OJK dan sesuai dengan lembar hasil pemeriksaan OJK ini juga

sudah menerapkan 9 risiko, jadi dari hasil yang OJK audit di Reliance ini sudah menggunakan risiko tadi. Dari hasil pemeriksaan tersebut kita sudah melakukan hasil rekomendasi dari OJK.

Menurut keterangan yang diberikan oleh Ibu Tina PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah sejak berdiri hingga saat ini baru 1 kali dikunjungi langsung oleh OJK pada tahun 2021 dengan menggunakan POJK terbaru yang telah menggunakan 9 indikator risiko, dari hasil pemeriksaan tersebut PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah telah melakukan seluruh hasil rekomendasi yang telah diberikan oleh OJK selaku regulator.

Selain keterangan yang dijelaskan oleh Ibu Tina, Bapak Sonny selaku Kepala Divisi *Compliance* yang memiliki tanggung jawab dalam memastikan seluruh kegiatan proses manajemen risiko yang dilaksanakan oleh perusahaan menjelaskan mengenai mekanisme audit yang dilakukan oleh OJK. Berdasarkan penjelasan dari Bapak Sonny mekanisme audit yang dilakukan oleh OJK yaitu:

Pihak OJK berdasarkan peraturan OJK yang ada melakukan pemeriksaan apakah proses tata kelola dan manajemen risiko di perusahaan sudah sesuai dengan regulasi atau masih ada yang belum terpenuhi. Pemeriksaan dilakukan melalui zoom wawancara dan pengumpulan dokumen/bukti-bukti, laporan-laporan, kertas kerja. Kemudian dianalisa dan disampaikan hasil pemeriksaan tersebut dalam bentuk laporan dan rekomendasi hasil pemeriksaan (LHP). Ada evaluasi 1 tahun sekali.

Berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh Bapak Sonny mengenai mekanisme audit yang dilakukan OJK kepada PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah diantaranya adalah pihak OJK melakukan pemeriksaan mengenai kepatuhan proses manajemen risiko dan tata Kelola yang dilakukan oleh perusahaan sudah sesuai dengan regulasi ataupun masih belum terpenuhi. Pemeriksaan dilaksanakan menggunakan *zoom meeting* dengan melakukan pengumpulan dokumen laporan-laporan yang dibutuhkan dan disampaikan dalam bentuk laporan hasil pemeriksaan dan akan dilakukan evaluasi 1 tahun sekali.

Mekanisme audit yang dilakukan oleh OJK mengenai penerapan manajemen risiko kepada PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah berdasarkan POJK

No.44/POJK.05/2020 yang mana sesuai dengan yang dijelaskan pada Pasal 3 ayat (2) huruf d dalam penerapan Manajemen Risiko diantaranya harus memuat kesesuaian sistem pengendalian internal dengan jenis dan tingkat Risiko yang melekat pada kegiatan usaha, kecukupan prosedur untuk memastikan kepatuhan LJKNB terhadap ketentuan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku bagi LJKNB hingga pengujian dan kaji ulang yang memadai terhadap sistem informasi Manajemen Risiko.

Divisi *Compliance* dari PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah menjadi salah satu divisi di internal perusahaan yang harus memastikan seluruh pelaksanaan proses manajemen risiko khususnya pada proses underwriting yang telah diterapkan oleh perusahaan telah sesuai regulasi yaitu pada SOP internal perusahaan maupun pada regulasi yang ditentukan oleh OJK. Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Bapak Sonny selaku Kepala Divisi *Compliance* menjelaskan bahwa Divisi *Compliance* memiliki langkah-langkah untuk memastikan proses manajemen risiko underwriting telah dijalankan dengan baik serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Langkah-langkah yang diterapkan oleh Divisi Compliance diantaranya adalah:

Setiap bulan ada *update* laporan ke terkait risiko atau hal-hal yang terjadi di underwriting ke bagian manajemen risiko. Dimana terlihat progress tindak lanjut atas temuan pada bulan sebelumnya.

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Bapak Sonny, Divisi *Compliance* memiliki langkah yang dilakukan untuk memastikan proses manajemen risiko underwriting yang diterapkan oleh Divisi Underwriting telah sesuai dengan ketentuan yaitu dengan cara Divisi Underwriting memberikan update kepada bagian manajemen risiko terkait risiko-risiko ataupun hal yang terjadi pada proses underwriting yang mana akan terlihat dari perkembangan atas temuan yang ada pada bulan sebelumnya.

Penerapan manajemen risiko proses underwriting yang diterapkan oleh PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah selain harus sesuai dengan ketentuan internal perusahaan dan regulasi yang ditentukan oleh OJK, PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan menerapkan batasan-batasan yang dilarang oleh agama Islam. Berdasarkan dari hasil wawancara

dengan Ibu Tina terdapat keterangan mengenai kepatuhan perusahaan terhadap prinsip syariah dalam menghindari maysir, gharar serta riba yaitu:

Untuk proses nya sendiri kami insya allah sudah sesuai dengan prinsip syariah tidak ada unsur maysir, gharar, dan riba karena untuk maysir kami tidak pernah menerima apapun dari *client* jadi kami sesuai dengan ringkasan produk yang sudah kami terbitkan dan kami juga memiliki ujah fee untuk menghindari maysir karena ujah tersebut sudah termasuk di hitungan aktuarial. Untuk gharar insyaallah tidak ada juga karena pada ringkasan produk yang diberikan ke *client* sudah jelas pembagian tabbaru, ujah dan sebagainya dan setiap lembar nya sudah di paraf oleh *client*. Untuk riba sendiri juga tidak ada karena kami telah membuat perhitungan dengan tabel yang sesuai syariah.

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Ibu Tina mengenai kepatuhan perusahaan terhadap prinsip syariah dapat dipastikan telah memenuhi prinsip syariah dan tidak adanya unsur maysir, gharar, maupun riba. Dalam mengantisipasi maysir seluruh pegawai PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah dilarang untuk menerima apapun dari peserta dan juga terdapatnya ujah fee yang sudah masuk hitungan aktuarial. Dalam mengatasi gharar dan riba perusahaan telah membuat pembagian tabbaru dan ujah dengan jelas yang telah dibuat menggunakan perhitungan tabel yang sesuai dengan prinsip syariah.